



ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 เดือนมกราคม-มีนาคม 2562

แนวทางการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ โดยใช้หลักของการให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร THE GUIDELINE FOR MODERN ORGANIZATION MANAGEMENT APPROACH BASED ON EMPOWERMENT AND PARTICIPATION OF MEMBERS IN THE ORGANIZATION

ธัญนันท์ สมบูรณ์รัตน์โชค*

Thunyanan Sombunrattanachoke

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ โดยใช้หลักของการให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม ผู้เขียนสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่โดยใช้หลักของการให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร องค์กรจะต้องให้อำนาจในการควบคุมและกำหนดชีวิต รวมถึงแนวทางในการทำงานของตัวเองได้ มีอิสรภาพในการตัดสินใจและการกระทำการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สร้างการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมทางสังคมในองค์กร และการเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น การสร้างความรู้สึกร่วมกันที่ทำงานมีความหมายให้กับพนักงานทุกคน สร้างการทำงานเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกัน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ขับเคลื่อนองค์กรด้วยปัญญาและแนวคิดเชิงบวก

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, องค์กรภาคธุรกิจสมัยใหม่, การกระจายอำนาจ, การมีส่วนร่วม, สมาชิกในองค์กร

ABSTRACT

This article aims to study the modern business management approach by using the principle of empowerment and participation of members in the organization based on literature review. The author summarized modern enterprise business management approach using the principle of empowerment and

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี



participation of members in the organization as the organization must aim for self-empowerment and taking ownership of your life including ways to work independently and freedom to make decisions and take actions—promoting social inclusion and equality—creating a meaningful workplace—establishing networking, and corporate culture for collaborative learning in order to move the organization forward with intellectual acuity and positive ideas.

Keywords: management, modern government organizations, decentralization, participation, organization's members.

บทนำ

ความสำเร็จขององค์กรนั้น นอกจากการมีผู้นำองค์กรที่ดี มีนโยบายในการบริหารจัดการที่ดี มีกลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติที่ดีมีประสิทธิภาพแล้ว ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถก็เป็นสิ่งสำคัญมากเช่นกัน เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนฟันเฟืองขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง สิ่งแวดล้อมและความท้าทายในปัจจุบันได้ ดังนั้น การจะบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีกลยุทธ์และนโยบายหรือวิธีการในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อช่วยกระตุ้นให้ทรัพยากรบุคคลในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถ และเต็มใจ ตลอดจนต้องเข้าใจและทราบถึงศักยภาพและสมรรถนะของพนักงานทุกคน เพื่อให้การมอบหมายงานมีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยในองค์กรที่ประสบความสำเร็จหลายแห่งได้ให้ความสำคัญกับการให้อำนาจกับพนักงานในองค์กร (employee empowerment) รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารจัดการองค์กรตามความสามารถและความถนัด ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญขององค์กร ทั้งนี้ การบริหารงานในรูปแบบนี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกทางความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง (Bennett, 2010) ผู้เขียนจึงมีความมุ่งหวังว่า บทความนี้จะช่วยให้ผู้อ่านได้เข้าใจและมองเห็นภาพของการให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสมัยใหม่สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไปได้

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีอย่างรวดเร็วและเกิดขึ้นตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ผู้บริหารและผู้นำองค์กรทุกระดับต่างต้องหากกลยุทธ์และเทคนิคทางการบริหารจัดการทุกรูปแบบมาใช้ให้สอดคล้องกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และการเมือง



องค์กรสมัยใหม่จึงมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการของผู้นำองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ และการแข่งขันที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรเติบโตและอยู่รอดอย่างยั่งยืน (ธนเดช ธาณี, ออนไลน์, 2560) จากการทบทวนแนวคิดด้านการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ สามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการ บริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ให้มีประสิทธิภาพได้ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย การบริหารการตลาด การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารองค์กร ที่มีคุณภาพ และการขับเคลื่อนองค์กร 2) ปัจจัยด้านลูกค้า ประกอบด้วย ความต้องการของลูกค้า การสื่อสารในองค์กรและกับลูกค้า 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย การทำงานเป็นเครือข่าย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร และการเป็นองค์กรแบบโลกาภิวัตน์ และ 4) ปัจจัยด้านการ จัดการกระบวนการ ประกอบด้วย การเจริญเติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำ การจัดการระบบและกระบวนการ และการสร้างแรงจูงใจ (Druker, Online, 2016) ดังนั้น ในการจัดการองค์กรสมัยใหม่ นอกจากผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญด้านลูกค้าเป็นหลักแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ก็เป็นสิ่งที่ จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของ องค์กรยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกอยู่ตลอดเวลา มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1. การให้อำนาจกับคนในองค์กร การให้อำนาจ หรือ Empowerment คือการควบคุม และกำหนดชีวิตของตนเองได้ มีอิสรภาพในการตัดสินใจและการกระทำใด ๆ ซึ่งจะเป็นการสร้าง แรงจูงใจและการเพิ่มขีดความสามารถ (Pilgrim, Online, 2012) โดยการทำให้เกิดความเชื่อมั่นใน ตนเอง ที่สำคัญกว่านั้นคือสามารถใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการบรรลุเป้าหมายได้ (Parsons, 1988) ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมทางสังคม และการเคารพในสิทธิมนุษยชนของ ผู้อื่น และมีสิทธิมีเสียงทางสังคม (Schadt, Online, 2012) การมอบอำนาจตัดสินใจจะเกิดขึ้นได้นั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย เนื้องานที่ทำจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมและ อุดมการณ์ของบุคคลนั้น สามารถตัดสินใจใด ๆ ได้เอง ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง และจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อและความเข้าใจถึงความสำคัญและผลกระทบ ที่จะเกิดขึ้นจากงานของตนและสภาวะแวดล้อม (Rappaport, 1987)

การให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายระดับ ทั้งต่อบุคคล องค์กร และสังคม ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการควบคุมปัจจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มุ่งมั่นและ พยายามให้การทำงาน มีความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่อองค์กร (Hersey, Blanchard & Johnson, 2001; Nyhan, 2000) ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิผลและสมรรถภาพขององค์กร สามารถ ปรับตัวได้รวดเร็ว ยืดหยุ่น มีการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด (Laschinger, Finegan & Shamane, 2001) และสังคมเป็น ผู้รับผลจากการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม (Bennis & Goldsmith, 1994)



ซึ่งการให้อำนาจต้องดำเนินการในระดับที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปที่แต่ละบุคคลจะรับได้ และไม่ใช้การมอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในขณะที่เขายังไม่พร้อม (Kanter, 1983)

นอกจากการให้อำนาจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นภายในตัวผู้ปฏิบัติงานและทำให้ผู้นั้นเกิดความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะทำให้งานสำเร็จแล้ว ผลงานวิจัยหลายเรื่องยังค้นพบข้อดีของการให้อำนาจอีกหลายประการ เช่น ก่อให้เกิดความรักผูกพันในงานสูงขึ้น มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มากขึ้น มีความมั่นคงแน่วแน่มากขึ้น ยามที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ และต้องพยายามหาทางทำให้สำเร็จให้ได้ มีระดับความพึงพอใจในงานสูงขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ส่งผลให้มีจำนวนผู้ลาออกจากงานลดลง เป็นต้น (Thomas & Velthouse, 1990)

2. เทคโนโลยีเพื่อการกระจายอำนาจในองค์กร รูปแบบของธุรกิจมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับเทคโนโลยี ซึ่งรูปแบบของธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งที่แยกออกมาจากเทคโนโลยี (Charles & Haefliger, 2013) การใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันส่งผลในเชิงบวกและความจงรักภักดีของลูกค้า เทคโนโลยีช่วยให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคโนโลยีจะช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ด้านธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Erickson et al., Online, 1990) มากกว่านั้น เทคโนโลยีสามารถส่งเสริมรูปแบบการบริหารธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบันได้ (Masanell & Zhu, 2010) และความสามารถทางเทคโนโลยีช่วยให้องค์กรสามารถสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์และกระบวนการได้ และยังส่งผลต่อการพัฒนาด้านนวัตกรรมอื่น ๆ อีกด้วย (Hao & Yu, 2009) ในขณะที่ Chesbrough (2010) มองว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างเทคโนโลยีกับการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านนวัตกรรม ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และด้านการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการแข่งขันเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี คุณสมบัติต่าง ๆ ของธุรกิจและการทำงานร่วมกัน (Eisenmann, Parker & Alstyn, 2011) นอกจากนี้ Saeidi pour (2014) พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบทางตรงในเชิงบวกต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และมีผลกระทบทางตรงในเชิงบวกและผลกระทบทางอ้อมในเชิงบวกต่อการกระจายอำนาจให้กับพนักงานด้วย ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการกระจายอำนาจ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการบริหารองค์กรจะช่วยทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ เกิดการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เกิดการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม สนับสนุนกลยุทธ์ด้านธุรกิจขององค์กร และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจได้

3. องค์กรสมรรถนะสูง (high performance organization: HPO) เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง สามารถรับมือกับแรงกดดันต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี (Collins, 2001) โดยจะต้องมีการบริหารจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ เปิดเผย โปร่งใส และมีการปรับตัวอยู่เสมอทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีพนักงานหรือสมาชิกในองค์กรที่มีคุณภาพ



(HPO Center, Online, 2016) ซึ่งองค์กรจะมุ่งเน้นใน 7 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 การนำองค์กร มิติที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มิติที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มิติที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มิติที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มิติที่ 6 การจัดการกระบวนการ และมิติที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Kaplan & Norton, 2001) ซึ่งการก้าวไปสู่รูปแบบขององค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ขององค์กรทางธุรกิจและองค์กรทั่วไปมีประโยชน์กับองค์กรคือ สามารถรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงและคุณค่าความยอดเยี่ยมขององค์กรไว้ได้เสมอ พนักงานมีแรงขับเคลื่อนในการทำงาน มีความมุ่งมั่น ลูกจ้างเดิมนำพาลูกจ้างใหม่มาสู่องค์กร และมีความพึงพอใจต่อองค์กร องค์กรมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการวางแผนการบริหาร การจัดทำงบประมาณและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยขับเคลื่อนบรรทัดฐานด้านพฤติกรรมและสังคมขององค์กร เพื่อก้าวไปสู่วัฒนธรรมองค์กรอย่างที่ต้องการ และองค์กรมีสถานะทางการเงินที่มั่นคงและมีความยั่งยืน

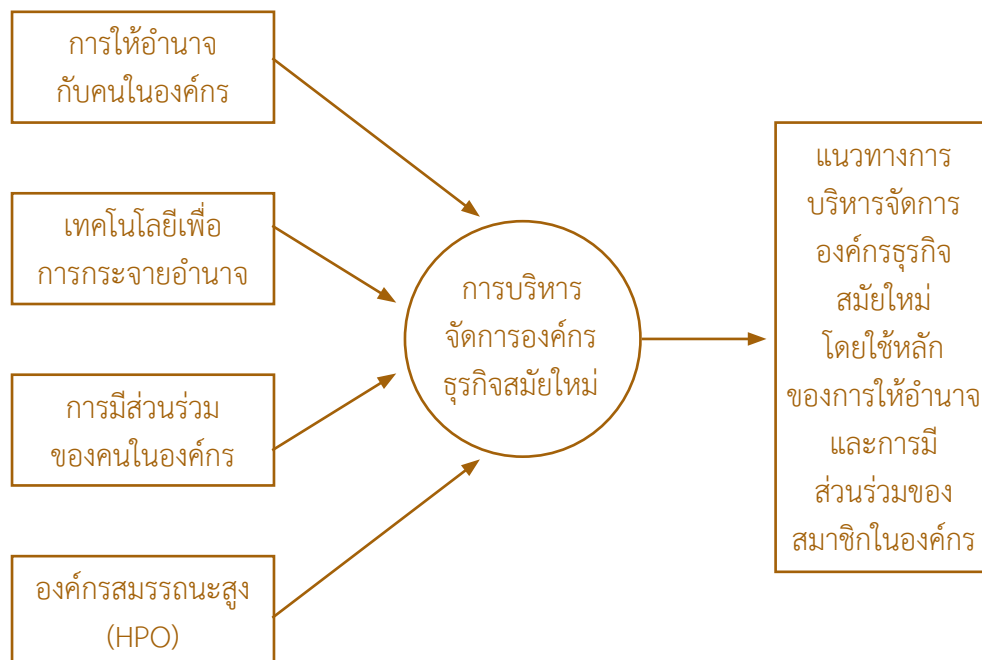
โดยสรุปคือ ลักษณะสำคัญขององค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO) ในยุคปัจจุบันนั้น จะต้องเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงสูง รับมือกับแรงกดดันต่าง ๆ จากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มีพนักงานและผู้บริหารที่มีคุณภาพ มีความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูง สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวยึดเหนี่ยวทำให้พนักงานมีค่านิยมร่วมกัน ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย มีการวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4. การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร เป็นเรื่องของการเข้าไปเกี่ยวข้องกับทางความคิด จิตใจ อารมณ์ และทางกาย การมีส่วนร่วมมีความหมายมากกว่าการเป็นส่วนหนึ่ง ครอบคลุมทั้งมิติด้านความสามารถ เวลา และโอกาสที่จะมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการกระทำ จึงมีทั้งผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำหรือผู้รับผล และสาธารณชน ผู้เป็นบริบทของการกระทำ (นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์, 2550) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การวางแผนปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดจากการบริหารงานในองค์กร (มธุรดา ศรีรัตน์, ออนไลน์, 2554) การมีส่วนร่วมเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องได้รับการสนับสนุนที่เข้มแข็ง อันมีผลมาจากทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจที่ตระหนักถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมและการสร้างการยอมรับนับถือ (Koontz, O'Donnell & Weihrich, 1986) การมีส่วนร่วมเป็นพื้นฐานของกิจกรรมทุกกิจกรรม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่มจะเกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ซึ่งปัจจัยสำคัญของการมีส่วนร่วมมี 4 ประการ คือ 1) เป็นความพยายามที่เกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและความรู้สึก 2) เป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ 3) เป็นการให้บุคคลรับผิดชอบต่อการทำงาน และ 4) เป็นการพัฒนาร่วมกัน ซึ่งคำนึงถึงความสมดุล



ระหว่างความร่วมมือที่แท้จริงกับการมีส่วนร่วมมากเกินไป (Putti, 1987) การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคนที่มีต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของกลุ่ม หรือเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยทำให้มีความสำเร็จซึ่งเป็นเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป็นความรับผิดชอบต่อกิจกรรมร่วมกันด้วยการเข้าไปเกี่ยวข้อง ช่วยเหลือและร่วมรับผิดชอบ

ความสำเร็จขององค์กรเกิดจากความร่วมมือของบุคลากร เพราะบุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด บุคลากรทุกคนจะต้องเอาใจใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายไว้อย่างเต็มความสามารถ ทำงานร่วมกันในทีมอย่างสามัคคี ซึ่งหลักการของความร่วมมือของบุคลากร เน้นที่ผู้ลงมือทำระบบ ได้แก่ ตัวพนักงานเอง ทุกกิจกรรมจะต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยแนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร จะต้อง 1) สร้างความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบในหน้าที่ต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน 2) สร้างการยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญขององค์กร 3) สร้างความกระตือรือร้นในการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน ทั้งของตนเองและหน่วยงาน และ 4) ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร พร้อมทั้งให้โอกาสทางการศึกษากับพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึง สามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม



unสรุป

การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่นั้น องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในการบริหาร ทั้งด้านการตลาด กลยุทธ์การแข่งขัน การจัดการกระบวนการ เทคโนโลยี ลูกค้า และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรเกิดการbetriebที่มีคุณภาพและการขับเคลื่อนองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่สุดหนึ่งปัจจัยคือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมาย การให้คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรทำได้ โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง สามารถสร้างแรงจูงใจและความมั่นใจขึ้นภายในตัวผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิผลและสมรรถภาพขององค์กร นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรจะช่วยให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เกิดการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม สนับสนุนกลยุทธ์ด้านธุรกิจขององค์กรและส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้ ซึ่งแนวทางการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ โดยใช้หลักของการให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร สามารถกระทำดังต่อไปนี้

1. การให้อำนาจในการควบคุมและกำหนดชีวิต รวมถึงแนวทางในการทำงานของตัวเอง มีอิสรภาพในการตัดสินใจในการกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายใต้กรอบและข้อกำหนดของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจและเพิ่มขีดความสามารถ สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ให้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
2. สร้างการมีส่วนร่วมและความเท่าเทียมทางสังคมในองค์กร การเคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น และส่งเสริมการมีสิทธิมีเสียงทางสังคม ให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงออกทางความคิดเห็นที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ในขณะเดียวกัน คณะผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญรับฟังและตอบสนอง ให้ความเป็นธรรมกับความคิดเห็นเหล่านั้นด้วย
3. การสร้างความรู้สึกรักให้กับพนักงานทุกคนว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย เนื้องานที่ทำจะต้องสอดคล้องกับค่านิยมและอุดมการณ์ของบุคลากร ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (self-efficacy) และจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อและความเข้าใจถึงความสำคัญและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากงานของตน รวมทั้งการเกิดผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อมด้วย
4. สร้างการทำงานเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันทุกฝ่าย มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างแผนกในองค์กรอยู่เสมอ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกและความรวดเร็ว
5. สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ขับเคลื่อนองค์กรด้วยปัญญาและแนวคิดเชิงบวก มีการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างเป็นระบบ ทดลองปฏิบัติในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรเสมอ



โดยเรียนรู้จากบทเรียนในอดีตและใฝ่หาการเรียนรู้จากผู้อื่น แล้วจึงถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ เหล่านั้นถึงกันอย่างทั่วถึง

การบริหารจัดการองค์กรทางธุรกิจสมัยใหม่นั้น นอกจากองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในการบริหารจัดการที่จำเป็นในทุกมิติแล้ว การบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรก็เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เพราะบุคลากรถือได้ว่าเป็นผู้ที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ การให้อำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกภาคส่วนขององค์กรจะสามารถสร้างแรงจูงใจและความจงรักภักดีในการทำงานของบุคลากรเหล่านั้นได้ ซึ่งในที่สุดแล้วจะส่งผลไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวมในที่สุด ในฐานะที่ผู้เขียนเป็นนักวิชาการด้านการตลาดสมัยใหม่จึงมีความเห็นว่า นอกจากองค์กรทางธุรกิจสมัยใหม่จะต้องกระจายอำนาจสูงในทุกด้านตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ในแง่ของนักการตลาดที่มองว่าคนในองค์กรคือลูกค้าคนหนึ่งขององค์กรหลักของการบริหารจัดการลูกค้าคือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดและความจงรักภักดีในตราสินค้าที่องค์กรจำหน่าย ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจ ความสุข และความจงรักภักดีในองค์กรให้กับคนในองค์กร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและเป็นแรงผลักดันให้องค์กรสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ เมื่อคนในองค์กรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลให้บรรยากาศในองค์กรเป็นไปในเชิงบวก และสามารถบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

- ธนเดช ธาณี. (2560). *การบริหารจัดการร่วมสมัย สำหรับผู้บริหารสมัยใหม่ (management for modern manager)* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.peopledevelop.net/15172922/> [2561, 5 กันยายน].
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์. (2550). *แนวคิดแนวทางการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- มธุรดา ศรีรัตน์. (2554). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [www.http://gotoknow.org/blog/mathu/33443](http://gotoknow.org/blog/mathu/33443) [2561, 5 กันยายน].
- Bennett, Tony. (2010). Employee voice initiatives in the public sector: Views from the workplace. *International Journal of Public Sector Management*, 22(5), pp. 444-455.
- Bennis, Warren G., & Goldsmith, Joan. (1994). *Empowerment in learning to lead*. Boston, MA: Addison-Wesley.



- Charles, Baden-Fuller, & Haefliger, Stefan. (2013). Business models and technological innovation. *Long Range Planning*, 46(6), pp. 419-426.
- Chesbrough, Henry. (2010). Business model innovation: opportunities and barriers. *Long Range Planning*, 43(2-3), pp. 354-363.
- Collins, Jim. (2001). *Good to great: Why some companies make the leap and others don't*. New York, NY: Harper Business.
- David, Keith, & Newstrom, John W. (1989). *Organizational behavior*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Drueker, Peter Ferdinand. (2016). *Importance of management to a modern business* (Online). Available: <http://www.yourarticlelibrary.com/essay/importance-of-management-to-a-modern-business/27885/Wenda> [2017, September 5].
- Eisenmann, Tomas, Parker, Geoffrey, & Alstyne, Marshall Van. (2011). Platform envelopment strategic. *Management Journal*, 32(12), pp. 1270-1285.
- Erickson, Tamara J., et al. (1990). *Managing technology as a business strategy* (Online). Available: <https://sloanreview.mit.edu/article/managing-technology-as-a-business-strategy/> [2017, September 5].
- Hao, Shengbin, & Yu, Bo. (2009). Research on impact mechanism of technology strategy on technology innovation and organizational performance. *Studies in Science of Science*, 27(8), pp. 1263-1270.
- Hersey, Paul, Blanchard, Kenneth H., & Johnson, Dewey E. (2001). *Management of organization behavior: Leading human resources* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- HPO Center. (2016). *High performance organization (HPO) framework* (Online). Available: <http://www.hpocenter.com/hpo-framework/> [2017, September 5].
- Kanter, Rosabeth Moss. (1983). *The change masters corporate entrepreneurs at work*. London, UK: Loutledge.
- Kaplan, Robert S., & Norton, Ddavid P. (2001). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Koontz, Harold, O'Donnell, Cyril, & Weihrich, Heinz. (1986). *Essentials of management* (4th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.



- Laschinger, Heather K., Finegan, Joan, & Shamine, Judith. (2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Journal of Health Care Management Review*, 26(3), pp. 1-21.
- Masanell, Ramon Casadesus, & Zhu, Feng. (2010). Strategies to fight Ad-sponsored rivals. *Management Science*, 56(9), pp. 1484-1499.
- Nyhan, Ronald C. (2000). Changing the paradigm: Trust and role in public sector organization. *American Review of Public Administrations*, 30(1), pp. 1-24.
- Parsons, Ruth J. (1988). Empowerment for role alternatives for low income minority girls: A group work approach. Social work with groups. *A Journal of community and clinical practice*, 11(4), pp. 27-45.
- Pilgrim, Anthony. (2012). *Empowerment: What does it mean to you?* (Online). Available: <https://www.slideshare.net/undesempowerment-what-does-it-mean-to-you-24592326> [2017, September 5].
- Putti, Joseph M. (1987). Work values and organizational commitment: A study in the Asian context. *Human Relations*, 4(2), pp. 275-288.
- Rappaport, Julian. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), pp. 121-148.
- Saeidi pour, Bahamn. (2014). Analysis of the impact of information technology, and perceived organizational justice on employee empowerment (case study: Payame Noor University of Kermanshah province). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(20), pp. 3037-3047.
- Schadt, Kenneth. (2012). *Empowerment: What does it mean to you?* (Online). Available: <https://www.slideshare.net/undesempowerment-what-does-it-mean-to-you-24592326> [2017, September 5].
- Thomas, Kenneth W., & Velthouse, Betty A. (1990). Cognition elements of empowerment: An interpretive model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), pp. 666-681.